

**Umowa świadczenia usługi Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta w Sądzie Okręgowym
w Siedlcach nr umowy: IR-213-21/23**

zawarta w dniu 2023 r. w Siedlcach pomiędzy:

Skarbem Państwa - Sądem Okręgowym w Siedlcach, ul. Sądowa 2, 08-100 Siedlce

posiadającym NIP 821-20-75-194, REGON: 000571501

reprezentowanym przez:

Dyrektora Sądu Okręgowego w Siedlcach -

zwanym dalej „ZAMAWIAJĄCYM”,

a

.....
.....

NIP:, REGON:

reprezentowanym przez:

zwanym dalej „WYKONAWCĄ”,

zwanym w dalszej części umowy „STRONAMI”

§ 1. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie dla Zamawiającego usług
 - 1) Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta (skrót: WBOI) poprzez instalację:
 - a) pakietu Obsługi Kompleksowej bez modułu Rezerwacji wizyt i modułu Komunikacji tekstowej interesanta z pracownikiem obsługi. – etap I;
 - b) modułu Rezerwacji wizyt i modułu Komunikacji tekstowej interesanta z pracownikiem obsługi – etap II.
2. Zakres usługi określony został w §4 Funkcje usługi oraz wyposażenie.
3. Wykonawca oświadcza, że wykonywana usługa jest wolna od wad prawnych i nie narusza praw majątkowych osób trzecich.
4. Wykonawca jest szczególnie zobowiązany do:
 - 1) Świadczenia usług wymienionych w ust. 1 w godzinach pracy Zamawiającego w wyłączeniu okresu, w którym przeprowadzane są aktualizacje, prace serwisowe i podejmowane czynności przez Zamawiającego, które uniemożliwiają świadczenie usługi;
 - 2) Przyjmowania zgłoszeń / reklamacji oraz usuwania awarii, na zasadach opisanych w niniejszej Umowie;
 - 3) Udzielania wsparcia technicznego i udzielania wyjaśnień telefonicznie oraz zdalnie w zakresie bieżącej konfiguracji Przedmiotu Umowy na zasadach opisanych w niniejszej Umowie.

§ 2. TERMIN OBOWIĄZYWANIA UMOWY

Umowa zostaje zawarta na czas określony **12 miesięcy począwszy od dnia wdrożenia I etapu Przedmiotu Umowy określonego w §1 ust. 1., pkt 1), lit. a)** potwierdzonego protokołem wdrożenia podpisanym przez Strony Umowy.

§ 3. CENA I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Opłata za korzystanie z usług określonych w przedmiocie Umowy zawarta jest w abonamencie miesięcznym.
2. **Za miesiąc umowy Zamawiający zapłaci za wszystkie usługi świadczone w ramach Przedmiotu umowy określone w § 1 ust. 1., pkt. 1), lit a) łączną kwotęzł brutto (słownie brutto:złotych 00/100).**
3. **Za miesiąc umowy Zamawiający zapłaci za wszystkie usługi świadczone w ramach Przedmiotu umowy określone w § 1 ust. 1., pkt. 1), lit b) łączną kwotę zł brutto (słownie brutto: złotych 00/100).**
4. Rozpoczęcie świadczenia usługi następuje po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru do Przedmiotu umowy określonego w § 1 ust. 1., pkt. 1), lit a).
5. Rozpoczęcie świadczenia danego zakresu usług określonego w § 1 ust. 1., pkt. 1), lit b) nastąpi po podpisaniu przez obie strony protokołu odbioru.
6. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za każdy pełny okres rozliczeniowy, w którym wykonywana będzie płatna usługa określona w przedmiocie Umowy na zasadach określonych w Umowie, na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury. Wynagrodzenie za świadczenie usługi w okresie nieobejmującym pełnego miesiąca, płatne będzie proporcjonalnie do liczby dni świadczenia danego zakresu usług w danym miesiącu. Abonament będzie fakturowany z dołu, czyli po zakończeniu świadczenia usługi w danym miesiącu. Na prośbę Zamawiającego abonament może zostać wystawiony także z góry lub w trakcie miesiąca świadczenia usługi za cały miesiąc.
7. Termin płatności będzie każdorazowo podawany w treści wystawianej przez Wykonawcę faktury i określony na **30 dni** od daty prawidłowego wystawienia tej faktury przez Wykonawcę, przelewem na konto Wykonawcy wskazane w treści tej faktury, pod rygorem zapłaty przez Zamawiającego ustawowych odsetek za każdy dzień opóźnienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany będzie do każdorazowego doręczania Zamawiającemu faktury, na co najmniej 14 dni przed tak określonym końcowym terminem płatności, a w razie niezachowania tego terminu doręczenia, termin płatności wskazany w fakturze zostanie automatycznie odpowiednio przedłużony o czas opóźnienia w doręczeniu. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku bankowego, który wskazany będzie każdorazowo na fakturze, w celu dokonania na niego zapłaty przez Zamawiającego, figuruje w wykazie podmiotów („Biała Lista”), o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U z 2022 r., poz. 931 ze zm.).
8. Faktury wystawione zostaną na: Sąd Okręgowy w Siedlcach, ul. Sądowa 2, 08-100 Siedlce, NIP: 821-20-75-194.
9. Zamawiający niniejszym oświadcza, że wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną na adres e-mail:
10. Za termin zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

11. Zmiana wynagrodzenia Wykonawcy może nastąpić na skutek ustawowej zmiany stawki podatku VAT, przy czym kwota netto wynagrodzenia nie ulegnie zmianie. Zmiana wysokości VAT wynikająca z przepisów prawnych zmienionych w okresie obowiązywania umowy nie wymagają aneksu umowy.

§ 4. FUNKCJE USŁUGI ORAZ WYPOSAŻENIE

1. W okresie obowiązywania umowy świadczone będą usługi Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów dla 6 stanowisk obsługi telefonicznej.
2. Przedmiot umowy może być świadczony z udostępnioną przez Wykonawcę konieczną infrastrukturą sprzętową, która będzie wyszczególniona w protokole odbioru.
3. Szczegółowy zakres funkcjonalności świadczonych usług został przedstawiony w **załączniku nr 1**.

§ 5. OBOWIĄZKI STRON

1. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do świadczenia usług, o których mowa w §1 Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne umiejętności, wiedzę i doświadczenie do wykonania Przedmiotu Umowy i zobowiązuje się wykonać go w sposób i terminach określonych w Umowie, z uwzględnieniem standardów profesjonalnego świadczenia tego typu usług.
3. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem osobowym i technicznym pozwalającym na prawidłowe zrealizowanie całości Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres wykonania Przedmiotu Umowy.
5. Po zakończeniu świadczenia Przedmiotu Umowy Wykonawca nie jest zobowiązany do przywrócenia stanu pierwotnego budynku, infrastruktury technicznej lub innych rzeczy, które uległy modyfikacji w związku z montażem infrastruktury technicznej niezbędnej do świadczenia Przedmiotu Umowy. Wszelkie modyfikacje następują po konsultacji z Zamawiającym.
6. Zamawiający jest zobowiązany w szczególności do:
 - 1) Zgłaszania awarii lub innych problemów i innych okoliczności mających związek z wykonaniem Przedmiotu Umowy;
 - 2) Zapewnienie Wykonawcy dostępu do materiałów, dokumentacji, oprogramowania, sprzętu komputerowego, urządzeń i innych środków technicznych niezbędnych jego zdaniem do wykonania Przedmiotu Umowy a będących w posiadaniu lub dyspozycji Zamawiającego;
 - 3) Udostępnienie i zapewnienie Wykonawcy możliwości wstępu do budynku i pomieszczeń w celu wykonania Przedmiotu Umowy;

- 4) Na potrzeby wdrożenia, a następnie serwisowania Przedmiotu Umowy, Zamawiający zapewni stały dostęp zdalny do maszyny wirtualnej zawierającej aplikacje dostarczone przez Wykonawcę oraz wszystkich pozostałych urządzeń wdrożonych w ramach systemu. Dostęp może być realizowany w formie:
 - a) ciągłej (Wykonawca ma dostęp 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, bez potrzeby uzyskiwania zgody na dostęp ze strony Zamawiającego). Jest to dostęp preferowany przez Wykonawcę ze względu na najszybszy czas reakcji
 - b) na żądanie (Zamawiający umożliwia dostęp do środowiska na prośbę Wykonawcy lub w przypadku awarii, po jej zgłoszeniu, z inicjatywy Zamawiającego). W wypadku dostępu „na żądanie” okres usunięcia problemów technicznych jest uzależniony od momentu otrzymania dostępu przez Wykonawcę oraz od czasu na jaki taki dostęp został przyznany.

Do dostępu zdalnego powinno być przyporządkowane użytkownikowi jedno nie zmieniające się przez okres umowy hasło. W przypadku konieczności zmiany hasła Wykonawca zostanie niezwłocznie poinformowany o nadaniu nowego.
- 5) Podpisania protokołu wdrożenia w ciągu 7 dni od zakończenia wdrożenia danego zakresu Przedmiotu Umowy lub zgłoszenia w tym czasie uwag do wykonanego wdrożenia.
- 6) Terminowej zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy za należyte wykonany Przedmiot Umowy.
- 7) Zwrotu wypożyczonego przez Wykonawcę sprzętu i licencji, nośników, dokumentacji, plików instalacyjnych oraz odinstalowania oprogramowania w ciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania umowy. Wykonawca ma prawo do kontroli prawidłowości odinstalowania oprogramowania.

§ 6. ZAPYTANIA, ZGŁOSZENIA LUB REKLAMACJE

1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczoną usługę i sprzęt przez cały okres obowiązywania umowy.
2. Gwarancją nie są objęte czynności eksploatacyjne i związane z normalnym użytkowaniem np. podłączanie/wyłączanie urządzeń z prądu, ładowanie/wymiana baterii/akumulatorów, zakup i wymiana rolek papieru termicznego itp. Czynności takie mogą być wykonane na koszt Zamawiającego zgodnie z przeprowadzoną każdorazowo wyceną.
3. Gwarancją nie są objęte usterki mechaniczne powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania usługi/sprzętu przez Zamawiającego lub inne osoby, którym Zamawiający dał do nich dostęp. W takiej sytuacji naprawa może być przeprowadzona na koszt Zamawiającego zgodnie z przeprowadzoną każdorazowo wyceną.
4. Reklamacje mogą być zgłaszane do Wykonawcy w następujący sposób:
 - 1) Poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie (zalecany sposób zgłoszeń),
 - 2) Drogą elektroniczną na adres email:
5. Zapytania, zgłoszenia mogą być zgłaszane do Wykonawcy w następujący sposób:
 - 1) Poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie (zalecany sposób zgłoszeń),

- 2) Drogą elektroniczną na adres email:
- 3) Poprzez kontakt z Obsługą Klienta pod numerem telefonu:
6. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane: oznaczenie Zamawiającego (w tym obligatoryjnie jego nazwę, adres pocztowy, adres email, numer telefonu, opis problemu będącego przyczyną złożenia reklamacji).
7. Reklamacje będą przyjmowane i naprawiane we wszystkie dni robocze od poniedziałku do piątku i w godzinach pracy serwisu 8:00-16:00
8. Wykonawca zobowiązuje się przyjmować reklamacje i usuwać usterki w możliwie najkrótszym terminie, uzgodnionym przez Strony po dokonaniu oceny zakresu prac niezbędnych do wykonania usługi w celu doprowadzenia do pełnej sprawności usługi.
9. Za zgodne z obowiązującymi przepisami i technologią przyjęcie zgłoszenia i usunięcie usterki odpowiada Wykonawca.
10. Reklamacja będzie zakończona przesłaniem do wyznaczonej osoby ze strony Zamawiającego informacji o zakończeniu prac serwisowych objętych zgłoszeniem reklamacyjnym.

§ 7. NADZÓR I KOORDYNACJA

1. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad realizacją umowy ze strony Zamawiającego jest: tel., e-mail:.....
2. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad realizacją umowy ze strony Wykonawcy na etapie wdrożenia jest: tel., e-mail:.....
3. Zmiana osób odpowiedzialnych za nadzór nie wymaga formy aneksu, jednakże wymaga pisemnego powiadomienia drugiej Strony.

§ 8. KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3,5% abonamentu miesięcznego za każdy dzień opóźnienia w usunięciu problemu zgłoszonego w ramach reklamacji.
2. Strony mogą dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych do wysokości faktycznie poniesionych strat.

§ 9. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić:
 - 1) w każdym czasie na mocy porozumienia Stron,
 - 2) za 3 - miesięcznym wypowiedzeniem rozpoczynającym swój bieg po zakończeniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia.

- 3) Zamawiający może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy w przypadku rażącego lub powtarzającego się nie wywiązywania się, lub nienależytego wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu wezwania, a jeśli Wykonawca w wyznaczonym terminie nie usunie tych nieprawidłowości, wówczas Zamawiający będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Wykonawcy ze skutkiem natychmiastowym na podstawie pisemnego oświadczenia.
 - 4) Wykonawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Zamawiającego w przypadku rażącego lub powtarzającego się nie wywiązywania się, lub nienależytego wywiązywania się przez Zamawiającego z obowiązków wynikających z umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Wykonawca wezwie Zamawiającego do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu wezwania, a jeśli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie usunie tych nieprawidłowości, wówczas Wykonawca będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym na podstawie pisemnego oświadczenia.
2. Rozwiązanie umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1 musi nastąpić pisemnie i zostać przesłane na adres drugiej Strony.

§ 10. SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewypełnienie zobowiązań umownych z powodu wystąpienia siły wyższej. Za przypadki siły wyższej, które uwalniają Strony od wypełnienia zobowiązań umownych na czas trwania siły wyższej, uznaje się nieprzewidziane wydarzenia, które wystąpią niezależnie od woli Stron i po zawarciu niniejszej umowy, a którym Strona nie będzie mogła zapobiec, przy zastosowaniu należytej staranności, udaremniając całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, (np.: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, wojna, mobilizacja, działania wojenne wroga, rekwizycja, embargo lub zarządzenia władz).
2. Siłą wyższą nie jest brak siły roboczej, materiałów i surowców, środków transportu, środków pieniężnych, chyba że jest to spowodowane siłą wyższą.
3. O zaistnieniu okoliczności uznanych za siłę wyższą, Strony są zobowiązane niezwłocznie się powiadomić.

§ 11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich danych dotyczących działalności drugiej Strony, w których posiadanie weszły w związku z zawarciem lub realizacją niniejszej umowy, jak też do ochrony udostępnionych danych osobowych, w tym też do stosowania organizacyjnych i technicznych środków ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2019 poz. 1781), wobec faktu, że informacje te stanowią dla Wykonawcy tajemnicę przedsiębiorcy.

2. Wykonawca i Zamawiający oświadczają, że dane o których mowa w ust. 1, w tym dane osobowe, zostaną wykorzystane wyłącznie w celu realizacji przedmiotu niniejszej umowy.
3. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do przekazania po zakończeniu umowy ewentualnych dokumentów oraz nośników zawierających dane, o których mowa w ust. 1, w tym dane osobowe lub do ich trwałego zniszczenia.
4. Obowiązek dochowania poufności nie dotyczy informacji dostępnych publicznie oraz informacji żądanych, zgodnie z obowiązującym prawem, przez upoważnione organy.

§ 12. ZGODY MARKETINGOWE

1. Zamawiający wyraża zgodę na informowanie przez Wykonawcę firmy/instytucje/osoby trzecie o korzystaniu przez Zamawiającego z usług opisanych w Przedmiocie Umowy.
2. Zamawiający wyraża zgodę na informowanie, za pomocą rozmów telefonicznych, i/lub wiadomości sms i/lub wiadomości email o ofercie Wykonawcy.

§ 13. ZMIANY UMOWY

Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania przez obie Strony.
2. Strony ustalają, że wszelkie pisma oraz dokumenty związane z realizacją niniejszej umowy będą sporządzone w języku polskim.
3. Korespondencję dotyczącą realizacji niniejszej umowy Strony będą kierować na podane niżej adresy:
 - 1) adres korespondencyjny Zamawiającego: Sąd Okręgowy w Siedlcach, ul. Sądowa 2, 08-100 Siedlce.
 - 2) adres korespondencyjny Wykonawcy:
4. O zmianie danych dotyczących danych adresowych Strona, której zmiana dotyczy niezwłocznie informuje na piśmie drugą Stronę o zmianie. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzedzającym nie wymaga zmiany umowy.
5. Umowę niniejszą sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po 1 egzemplarzu dla każdej ze Stron/Umowę sporządzono i podpisano elektronicznie.*
6. Integralną część niniejszej umowy stanowią załączniki:

Załączniki:

1. Załącznik nr 1: Opis przedmiotu zamówienia.
2. Załącznik nr 2: Szybkość i warunki serwisu

**niepotrzebne skreślić*

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Dokonano kontroli wstępnej
Niniejsza umowa ma zabezpieczenie finansowe.

*Niniejszy wzór umowy
zatwierdzam:*

Dyrektor
Sądu Okręgowego w Siedlcach
Tomasz Salach
(podpis)

.....
(Główny Księgowy)

.....
(Zamawiający)